

ABSTRAK

AMELIA PUTRI : KUALITAS PELAYANAN INSTALASI RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) dr. SLAMET KABUPATEN GARUT.

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk mensejahterakan rakyat. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah di bidang kesehatan salah satunya di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr.Slamet Kabupaten Garut. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa terdapat permasalahan mengenai tidak tercapainya standar ideal rumah sakit di RSUD dr.Slamet Kabupaten Garut dan ketidaktepatan waktu pelayanan dokter yang menyebabkan ketidaknyamanan dengan waktu tunggu yang cukup lama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan instalasi rawat inap pada rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut.

Penelitian ini terdiri dari satu variabel, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel tunggal. Peneliti menggunakan teori Zeithaml dalam hardiyansyah (2011:42) yang terdiri dari lima dimensi yaitu : (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsive, (4) Assurance, (5) Emphaty. Kelima dimensi tersebut sekaligus digunakan sebagai indikator sejauh mana kualitas pelayanan instalasi rawat inap di rumah sakit umum daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa *Tangibles* cukup baik dalam segi kualitas fisik pelayanan rumah sakit, namun masih ada beberapa alat-alat rumah sakit yang rusak akibat banjir yang belum diperbaharui dengan yang baru. Dalam *Reliability* sudah cukup baik dalam segi pendidikan, SOP, serta pelatihan rutin setiap bulan. Perihal *Responsivitas* sudah sangat baik yang dapat dilihat dari sikap dan perilaku petugas dalam menanggapi dan melayani pasien. Namun, berkaitan dengan *Assurance* belum baik karena petugas atau pegawai rumah sakit masih belum konsisten dalam mentaati peraturan bekerja. Dan *Emphaty* sudah cukup baik dalam segi mendahulukan pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Rawat Inap

ABSTRACT

AMELIA PUTRI: QUALITY OF INSTALLATION INSTALLATION SERVICES IN REGIONAL GENERAL HOSPITALS (RSUD) dr. SLAMET GARUT DISTRICT.

Public services have a purpose for the welfare of the people. One of the public services provided by the government is in the field of health, one of which is in the Regional General Hospital (RSUD) of Dr. Slamet, Garut Regency. Based on a survey conducted by researchers, it was found that there were problems regarding the failure to achieve the ideal standards of hospitals in RSUD Dr. Slamet, Garut Regency and the inaccuracy of doctor services which caused inconvenience with a long waiting time.

The purpose of this study was to determine how the quality of inpatient installation services at the regional general hospital (RSUD) dr. Slamet, Garut Regency.

This study consists of one variable, namely service quality as a single variable. The researcher uses Zeithaml's theory in Hardiyansyah (2011: 42) which consists of five dimensions, namely: (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsive, (4) Assurance, (5) Emphaty. The five dimensions are also used as indicators of the extent to which the quality of inpatient installation services at regional public hospitals (RSUD) dr. Slamet, Garut Regency. The research method used by researchers is a qualitative method with a descriptive approach.

Based on the results of the analysis it can be concluded that Tangibles is quite good in terms of the physical quality of hospital services, but there are still some hospital equipment damaged by floods that have not been updated with new ones. In Reliability it is good enough in terms of education, SOP, and routine training every month. Regarding responsiveness has been very good which can be seen from the attitudes and behavior of officers in responding and serving patients. However, relating to Assurance has not been good because officers or hospital staff are still not consistent in obeying the rules of work. And Emphaty is good enough in terms of prioritizing service.

Keywords: Service, Service Quality, Inpatient Care